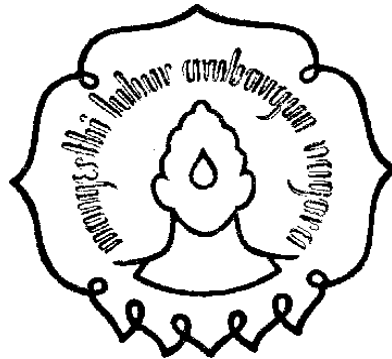


**PERANAN KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA
TENGAH II DALAM MENINGKATKAN KINERJA
SATUAN KERJA (SATKER)**



Tugas Akhir

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Perpajakan

Oleh:

SANDRI PRABOWO

F3407117

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPAJAKAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia saat ini terus melaksanakan pembangunan nasional secara berkesinambungan dan berkelanjutan. Di sisi lain terjadinya krisis yang dialami dunia saat ini sangat mempengaruhi kestabilan ekonomi nasional dalam melaksanakan pembangunan nasional. Bangsa ini tentu membutuhkan dana yang sangat besar untuk melaksanakan hal tersebut. Adapun sumber dana pembangunan nasional selama ini berupa penerimaan negara yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Agar pembangunan nasional dapat tetap berjalan dengan baik dan berkesinambungan diperlukan dana yang tidak sedikit. Salah satu sumber penerimaan negara adalah pajak.

Pajak merupakan penerimaan negara yang utama dan mempunyai potensi yang sangat besar. Usaha-usaha untuk lebih mengoptimalkan penerimaan pajak ini telah banyak dilakukan melalui berbagai program serta membuat beberapa kebijakan, antara lain: menyempurnakan sistem administrasi perpajakan, menyempurnakan peraturan perpajakan, melanjutkan program ekstensifikasi wajib pajak, meningkatkan intensifikasi pemungutan pajak, dan meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak.

Pada tahun 1983 merupakan tonggak awal perubahan pada sistem administrasi perpajakan Indonesia, di mana telah dikeluarkan undang-undang perpajakan yang menganut sistem *self assessment* (wajib pajak diberi

kepercayaan penuh untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya).

Menginjak era tahun 2000-an Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan langkah-langkah modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dikelolanya. Adapun jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance*, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak.

Pada tahun 2005, mulai dibentuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) atau *STO (Small Taxpayers Office)* yang merupakan gabungan dari ketiga jenis unit kantor yang berbeda Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), dan Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka). Karakteristik utama dari KPP Pratama adalah pelayanan pajak sudah mulai satu atap (*one stop service*) karena semua jenis pelayanan perpajakan baik jenis pajak PPh, PPN, PPnBM, PBB, BPHTB dan Pemeriksaan/Penyidikan dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Segmen wajib pajak yang dikelola oleh KPP Pratama ini adalah Wajib Pajak Badan menengah ke bawah dan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang terbagi atas wilayah-wilayah tertentu yang pengawasannya dilakukan oleh *Account Representative (AR)* sebagai ujung tombak pelayanan dan perantara antara DJP dengan Wajib Pajak. Dari struktur organisasi, terdapat satu perbedaan antara KPP Pratama dengan KPP Madya maupun KPP Wajib Pajak Besar, yaitu adanya seksi ekstensifikasi.

Pada akhir tahun 2006 perombakan pada level Kantor Pusat DJP dilakukan. Pada sisi penerbitan peraturan perpajakan Kantor Wilayah adalah instansi vertikal DJP yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada DJP. Maka untuk wilayah Jawa Tengah dibagi dalam 2 (dua) Kantor Wilayah untuk Kanwil DJP Jawa Tengah I berada di Semarang yang meliputi wilayah kerja bagian utara, sedangkan Kanwil DJP Jawa Tengah II berada di Surakarta yang meliputi wilayah kerja bagian selatan.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melakukan pengawasan kepada wajib pajak dan meningkatkan penerimaan pajak Direktorat Jenderal Pajak sangat tergantung dari unit kerja yang ada di bawahnya. Dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang merupakan Satuan Kerja (Satker) dari Kanwil DJP Jateng II. Oleh karena itu, Kanwil DJP Jateng II harus bertanggung jawab penuh terhadap kinerja Satkernya kepada DJP.

Dari gambaran umum tersebut penulis mengangkat judul “PERANAN KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK JAWA TENGAH II DALAM MENINGKATKAN KINERJA SATUAN KERJA (SATKER)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peranan Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satuan kerja?
2. Apakah kendala yang dihadapi Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satuan Kerja?
3. Bagaimanakah cara mengatasi kendala yang dihadapi Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satuan Kerja?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui peranan Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satuan Kerja.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satuan Kerja.
3. Mengetahui cara mengatasi kendala yang dihadapi Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satuan Kerja.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi DJP, dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan dalam rangka meningkatkan kinerja Satuan Kerja (Satker).

2. Bagi penulis, untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh penulis dari perkuliahan dan magang ke dalam dunia nyata melalui karya ilmiah.
3. Bagi pihak lain, dapat dijadikan bahan masukan, pertimbangan dalam usaha perbaikan mutu dan kualitas demi perkembangan program Diploma III Perpajakan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret dimasa yang akan datang.

E. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah desain kasus. Desain kasus dilakukan karena peranan Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satkernya menjadi objek utama penelitian sehingga harus membuat deskripsi/ analisis yang terbatas pada kasus tersebut untuk menjawabnya.

2. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II. Hal yang ingin dikaji yaitu mengenai masalah kinerja perpajakan KPP Pratama dan KP2KP melalui Kanwil DJP Jateng II yang berperan sebagai pembimbing dan pengawas.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir adalah:

- 1) Data Kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Berupa pengertian peranan dan kinerja, serta

hasil wawancara tentang peranana Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satker.

- 2) Data Kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Berupa data Laporan Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak tiap Satker.

b. Sumber data berasal dari:

- 1) Data Primer adalah data yang didapat melalui pemeriksaan dokumen dan wawancara secara langsung di Kanwil DJP Jateng II. Berupa data Laporan Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak tiap Satker, serta hasil wawancara tentang peranan Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satker.
- 2) Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan dilakukan dengan mencari kerangka referensi dan landasan teori baik dalam buku, peraturan-peraturan, maupun sumber-sumber lainnya yang relevan. Seperti, pengertian peranan dan kinerja.

4. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis, yaitu:

a. Metode Kepustakaan

Penulis mempelajari dan mengumpulkan data berupa pengertian peranan dan kinerja dari berbagai literatur serta buku-buku dan diktat yang berkaitan dengan penulisan ini.

b. Metode Wawancara

Lincoln dan Guba dalam Lexy J. Moleong (2007) mendefinisikan wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan yang dilakukan antara dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai. Hasil wawancara tentang peranan Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satker.

c. Metode Pemeriksaan Dokumen

Penulis mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Kanwil DJP Jateng II berupa data Laporan Rencana dan Realisasi Penerimaan Pajak tiap Satker.

5. Teknik Pembahasan

Teknik pembahasan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah pembahasan deskriptif yaitu teknik untuk menggambarkan secara jelas, tepat, dan sistematis suatu situasi atau keadaan. Teknik ini penulis gunakan untuk mendeskripsikan hasil dari pengamatan, pemahaman, dan kesimpulan mengenai peranan Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satuan Kerja (Satker).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Dasar Hukum

Dasar hukum yang digunakan sebagai bahan acuan dalam pembahasan tugas akhir ini:

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009.
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.01/2007 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan.

B. Landasan Teori

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Rochmat Soemitro di dalam bukunya Mardiasmo (2008) mendefinisikan pajak sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (UU

No.6 Tahun 1983 tentang KUP sebagaimana telah diubah dengan UU No. 16 Tahun 2009).

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, adalah: (Waluyo dan Wirawan, 2002)

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
- 5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

b. Fungsi Pajak

Pajak memiliki fungsi dalam kegiatan bernegara yang sangat mendasar, yaitu: (Mardiasmo, 2008)

1) Fungsi *Budgetair* (Penerimaan)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2) Fungsi *Regulerend* (Mengatur)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

c. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Smith dalam bukunya Yustinus Prastowo (2009). Asas pemungutan pajak yang penting adalah sebagai berikut:

1) Asas *Equality*

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan Wajib Pajak. Dalam hal ini, negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap Wajib Pajak.

2) Asas *Certainty*

Semua pungutan pajak harus berdasarkan undang-undang. Dengan begitu, pihak yang melanggar dapat dikenai sanksi hukum.

3) Asas *Convenience of Payment*

Pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi Wajib Pajak (saat yang paling baik), misalnya pada saat Wajib Pajak baru menerima penghasilannya atau saat Wajib Pajak menerima hadiah.

4) Asas *Efficiency*

Biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin. Jangan sampai biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak.

d. Asas Pengenaan Pajak

Berikut ini beberapa asas yang sering digunakan oleh negara sebagai landasan untuk pengenaan pajak. Yaitu: (Prastowo, 2009)

1) Asas Domisili

Negara mengenakan pajak atas suatu penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan apabila mereka tinggal di Indonesia.

2) Asas Sumber

Berkebalikan dengan asas domisili, asas sumber melihat bahwa yang penting adalah sumber penghasilannya yang berada di Indonesia, bukan domisili Wajib Pajak.

3) Asas Kebangsaan

Dalam asas ini, landasan pengenaan pajak adalah status kewarganegaraan dari orang atau badan yang memperoleh penghasilan.

e. Pengelompokan Pajak

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua macam yaitu:

1) Menurut Golongannya (Mardiasmo, 2008)

a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan

b) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

2) Menurut Sifatnya (Mardiasmo, 2008)

- a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.
- b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

3) Menurut Lembaga Pemungutnya (Mardiasmo, 2008)

- a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
- b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

f. Sistem Pemungutan Pajak

Waluyo (2007) dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia, sistem pemungutan pajak dibagi atas 3 macam, yaitu:

1) *Official Assesment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang.

2) *Self Assesment System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

3) *With Holding System*

Merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

g. Tarif Pajak

Menurut Mardiasmo (2008) ada empat tarif pajak yaitu:

1) Tarif sebanding/ *proposional*

Tarif berupa persentase yang tetap terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang proposional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak.

2) Tarif tetap

Tarif berupa jumlah yang tetap (sama) terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang tetap.

3) Tarif *progresif*

Persentase tarif yang digunakan semakin besar bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

4) Tarif *degresif*

Persentase tarif yang digunakan semakin kecil bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

h. Manfaat Pajak

Sebagaimana halnya perekonomian dalam suatu rumah tangga atau keluarga, perekonomian negara juga mengenal sumber-sumber

penerimaan dan pos-pos pengeluaran. Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak. Uang pajak juga digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Setiap warga negara mulai saat dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak. Dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan.

Disamping fungsi *budgeter* (fungsi penerimaan) di atas, pajak juga melaksanakan fungsi redistribusi pendapatan dari masyarakat yang mempunyai kemampuan ekonomi yang lebih tinggi kepada masyarakat yang kemampuannya lebih rendah. Oleh karena itu tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar merupakan syarat mutlak untuk tercapainya fungsi redistribusi pendapatan. Sehingga pada akhirnya kesenjangan ekonomi dan sosial yang ada dalam masyarakat dapat dikurangi secara maksimal.

2. Peranan

a. Pengertian Peranan

Peranan berasal dari kata peran. Peran memiliki makna yaitu seperangkat tingkat diharapkan yang dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Sedangkan peranan adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008).

Pengertian peranan menurut Soerjono Soekanto (2003) adalah sebagai berikut: “peranan merupakan aspek dinamisi kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.”

b. Peranan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II

- 1) pemberian bimbingan dan evaluasi pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak;
- 2) pengamanan rencana kerja dan rencana penerimaan di bidang perpajakan;
- 3) bimbingan konsultasi dan penggalian potensi perpajakan serta pemberian dukungan teknis komputer;
- 4) pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan;
- 5) penyiapan dan pelaksanaan kerjasama perpajakan, pemberian bantuan hukum serta bimbingan pendataan dan penilaian;
- 6) bimbingan pemeriksaan dan penagihan, serta pelaksanaan dan administrasi penyidikan;

- 7) bimbingan pelayanan dan penyuluhan, serta pelaksanaan hubungan masyarakat;
- 8) bimbingan dan penyelesaian keberatan, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, serta pelaksanaan urusan banding dan gugatan;
- 9) bimbingan dan penyelesaian pembetulan keputusan keberatan, keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar;
- 10) bimbingan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- 11) pelaksanaan administrasi kantor.

3. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan–kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda–tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000) “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

b. Kinerja Satuan Kerja

Kinerja Satker mencakup kinerja kegiatan yang merupakan tingkat pencapaian target (rencana penerimaan pajak) di tiap Satker indikator kinerja penerimaan pajak dan tingkat pencapaian sasaran instansi pemerintah yang merupakan tingkat pencapaian target (rencana penerimaan pajak). Pengukuran tingkat pencapaian rencana penerimaan pajak dibandingkan pada data hasil/ realisasi penerimaan pajak. Dapat diasumsikan bahwa apabila masing-masing Satker telah memenuhi rencana penerimaan pajak yang telah ditetapkan oleh Kanwil DJP Jateng II dapat dikategorikan baik dan apabila semakin tinggi realisasi penerimaan pajak di masing-masing Satker menggambarkan pencapaian indikator kinerja yang semakin baik.

4. Satuan Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II

Satuan Kerja terdiri dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP Pratama) dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang berada di Jawa Tengah bagian selatan. KPP Pratama dan KP2KP merupakan instansi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kanwil DJP Jateng II. Sedangkan Kanwil DJP Jateng II, merupakan instansi yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak.

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak

Jawa Tengah II

Pada tahun 1983 merupakan tonggak awal perubahan pada sistem administrasi perpajakan di Indonesia, dimana telah dikeluarkan Undang-undang perpajakan yang menganut sistem *self assessment*. Dari sisi ketentuan dan sistem prosedur pada masa itu mungkin belum selengkapnyanya dan semudah seperti sekarang ini. Bahkan sistem pelaporan lewat media elektronik belum dikenal. Menginjak era tahun 2000-an Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan langkah-langkah modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dikelolanya.

Pembentukan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar diawali dengan dibentuknya Kanwil XIX DJP Wajib Pajak Besar (LTO) berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/KMK.01/2002 tanggal 27 Februari 2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 587/KMK.01/2003 tanggal 31 Desember 2003 Kanwil XIX DJP Wajib Pajak Besar diubah menjadi Kanwil DJP Wajib Pajak Besar.

Adapun tujuan dari pembentukan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar adalah:

- a. Modernisasi administrasi perpajakan.
- b. Meningkatkan pelayanan.
- c. Meningkatkan pengawasan secara individual.
- d. Meningkatkan citra DJP.
- e. Mencegah penyalahgunaan wewenang.

Perubahan yang paling mendasar yang membedakan LTO dengan kantor-kantor pajak lain adalah LTO tidak lagi menjalankan administrasi perpajakan yang berdasarkan jenis pajak, tapi pada fungsinya (*function based organization*). Dengan mengacu pada LTO sebagai role model pada saat itu maka DJP kemudian memperluas wilayah modernisasi sistem administrasinya ke beberapa Kanwil dan KPP, serta mendirikan KPP Madya (MTO) pada rentang tahun 2003-2004.

Pada tahun 2005, mulai dibentuk KPP Pratama yang merupakan gabungan dari KPP, KPPBB, dan Karikpa. Penggabungan ketiga jenis unit kantor yang berbeda. Karakteristik utama dari KPP Pratama adalah pelayanan pada satu unit, yang pada awalnya terpisah yakni pajak, PBB, dan pemeriksaan/penyidikan. Sistem administrasi tidak lagi berdasarkan jenis pajak, tetapi berdasarkan fungsi. Segmen Wajib Pajak yang dikelola oleh KPP ini adalah segmen Wajib Pajak kecil, yang terbagi atas wilayah-wilayah tertentu yang pengawasannya dilakukan oleh *Account Representative* (AR).

Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jateng II mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Jawa Tengah bagian selatan.

Kegiatan pengawasan dan pembinaan, dari aktivitas yang dilakukan oleh masing-masing Satuan Kerja (Satker) yang meliputi KPP Pratama dan KP2KP sepenuhnya dilakukan oleh Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jateng II, hasil rekapitulasi dari seluruh aktivitas yang berjalan di Satker dilaporkan kepada Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jateng II. Apabila sampai batas waktu yang telah ditetapkan Satker tidak melaporkan maka pihak Kanwil Direktorat Jenderal Pajak Jateng II melakukan peneguran.

2. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Pajak

a. Visi DJP

”Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi”.

Makna dari kalimat yang tertera dalam visi tersebut:

- 1) DJP ingin menjadi suatu institusi pemerintah yang menjalankan sistem administrasi perpajakan modern, efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat.
- 2) Efektif dan efisien artinya bahwa DJP melakukan pengukuran dan pertanggungjawaban terhadap sistem modern yang dijalankan

tersebut.

- 3) Dipercaya oleh masyarakat memiliki arti yaitu DJP memastikan masyarakat yakin bahwa sistem administrasi perpajakan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada masyarakat, bangsa, dan negara.
- 4) Modern, efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat mengacu kepada penyelenggaraan sistem dimana dibutuhkan peran dari sumber daya manusia sebagai subjek penyelenggara sistem tersebut.
- 5) Peran sumber daya manusia diangkat melalui kata integritas dan profesionalisme, sehingga sistem administrasi perpajakan dimaksud di atas dilaksanakan oleh sumber daya manusia DJP yang berintegritas dan memiliki profesionalisme tinggi.

b. Misi DJP

”Menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien”.

Misi tersebut menjelaskan bahwa keberadaan DJP adalah untuk menghimpun pajak dari masyarakat guna menunjang pembiayaan pemerintah. Peran DJP tersebut dijalankan melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien. Sistem administrasi tersebut dapat diukur dan dipertanggungjawabkan dalam rangka melayani masyarakat secara optimal untuk menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya.

3. Nilai Direktorat Jenderal Pajak

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi tersebut, DJP berpedoman kepada nilai-nilai sebagai berikut:

- a. Integritas – Menjalankan tugas dan pekerjaan dengan selalu memegang teguh kode etik dan prinsip-prinsip moral, yang diterjemahkan dengan bertindak jujur, konsisten, dan menepati janji.
- b. Profesionalisme – Memiliki kompetensi di bidang profesi dan menjalankan tugas dan pekerjaan sesuai dengan kompetensi, kewenangan, serta norma-norma profesi, etika dan sosial.
- c. Inovasi – Memiliki pemikiran yang bersifat terobosan dan/atau alternatif pemecahan masalah yang kreatif, dengan memperhatikan aturan dan norma yang berlaku.
- d. *Teamwork* – Memiliki kemampuan untuk bekerjasama dengan orang/pihak lain, serta membangun network untuk menunjang tugas dan pekerjaan.
- e. Untuk mempermudah mengingat dan memahami nilai tersebut dapat disingkat menjadi 'PASTI' (*Profesional-Integritas-Teamwork-Inovasi*).

4. Tujuan Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jenderal Pajak menetapkan empat tujuan strategis dalam rangka mewujudkan visi dan misi DJP, yaitu:

- a. Peningkatan pelayanan perpajakan;
- b. Peningkatan kepatuhan Wajib Pajak melalui pengawasan dan penegakan hukum;

- c. Peningkatan efektivitas dan efisiensi organisasi melalui reformasi dan modernisasi;
- d. Peningkatan profesionalisme dan integritas sumber daya manusia.

Keempat tujuan strategis tersebut mengarah pada pencapaian tujuan eksternal dan internal. Tujuan eksternal mengarahkan segenap perhatian kepada Wajib Pajak meliputi peningkatan pelayanan perpajakan dan peningkatan kepatuhan Wajib Pajak melalui pengawasan dan penegakan hukum. Sedangkan tujuan internal mengarahkan kepada pengembangan sumber daya internal DJP meliputi peningkatan efektivitas dan efisiensi organisasi melalui reformasi dan modernisasi dan peningkatan profesionalisme dan integritas sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya internal meliputi pengembangan organisasi, proses bisnis, teknologi informasi, anggaran, dan sumber daya manusia.

5. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Wilayah DJP

a. Tugas Pokok

Kantor Wilayah mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Fungsi Kantor Wilayah DJP

Dalam melaksanakan tugasnya, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan fungsi:

- 1) pemberian bimbingan dan evaluasi pelaksanaan tugas Direktorat Jenderal Pajak;

- 2) pengamanan rencana kerja dan rencana penerimaan di bidang perpajakan;
- 3) bimbingan konsultasi dan penggalian potensi perpajakan serta pemberian dukungan teknis komputer;
- 4) pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan;
- 5) penyiapan dan pelaksanaan kerjasama perpajakan, pemberian bantuan hukum serta bimbingan pendataan dan penilaian;
- 6) bimbingan pemeriksaan dan penagihan, serta pelaksanaan dan administrasi penyidikan;
- 7) bimbingan pelayanan dan penyuluhan, serta pelaksanaan hubungan masyarakat;
- 8) bimbingan dan penyelesaian keberatan, pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, serta pelaksanaan urusan banding dan gugatan;
- 9) bimbingan dan penyelesaian pembetulan keputusan keberatan, keputusan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, dan keputusan pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar;
- 10) bimbingan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan;
- 11) pelaksanaan administrasi kantor.

6. Struktur Organisasi

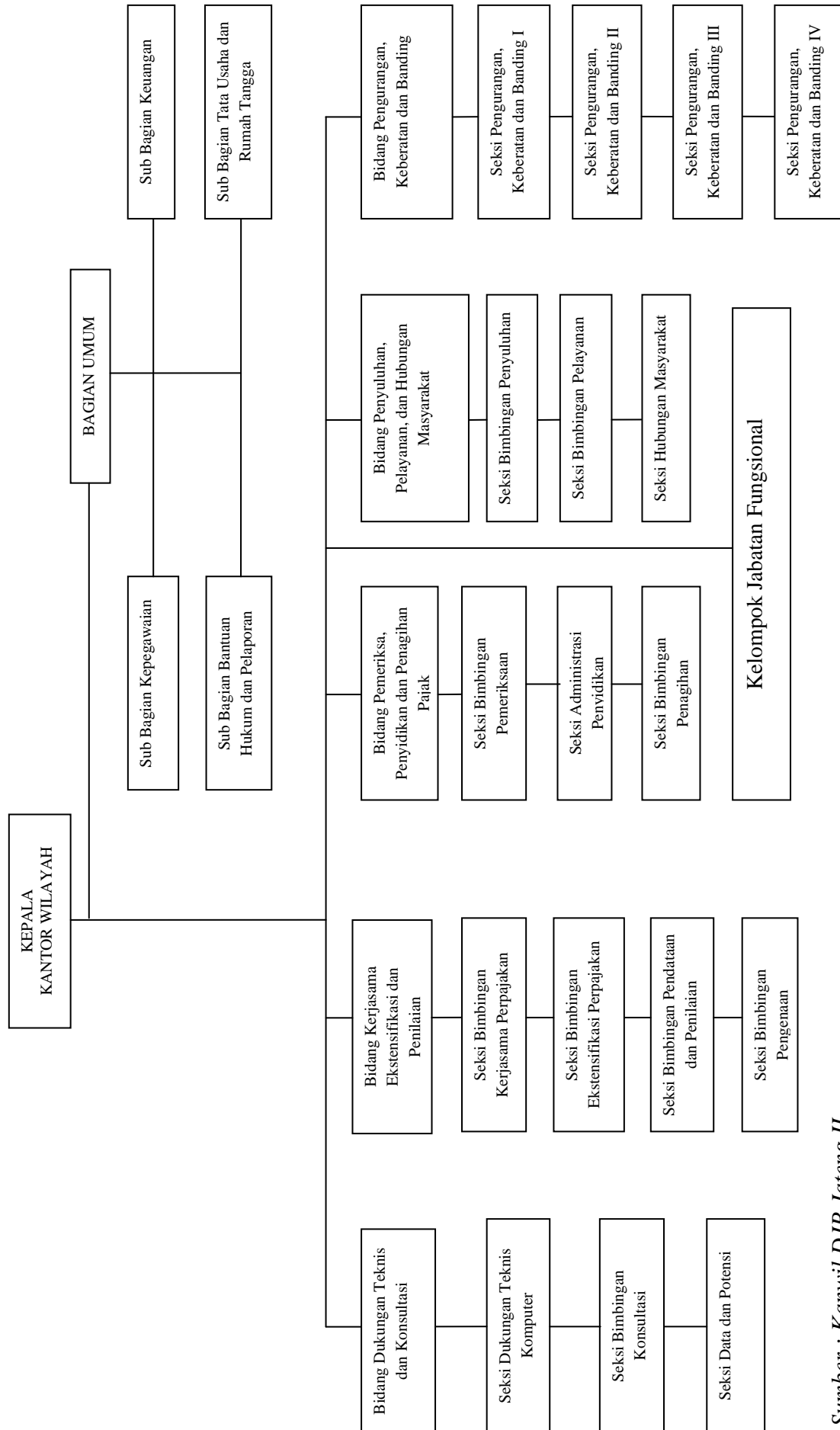
Struktur organisasi Kanwil DJP Jateng II adalah sebagai berikut:

- a. Bagian Umum, terdiri dari:
 - 1) Sub Bagian Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - 3) Sub Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga
 - 4) Sub Bagian Bantuan Hukum dan Pelaporan
- b. Bidang Dukungan Teknis dan Konsultasi, terdiri dari:
 - 1) Seksi Dukungan Teknis Komputer
 - 2) Seksi Bimbingan Konsultasi
 - 3) Seksi Data dan Potensi
- c. Bidang Kerjasama Ekstensifikasi dan Penilaian, terdiri dari:
 - 1) Seksi Bimbingan Kerjasama Perpajakan
 - 2) Seksi Bimbingan Ekstensifikasi Perpajakan
 - 3) Seksi Bimbingan Pendapatan dan Penilaian
 - 4) Seksi Bimbingan Pengenaan
- d. Bidang Pemeriksaan, Penyidikan, dan Penagihan Pajak, terdiri dari:
 - 1) Seksi Bimbingan Pemeriksaan
 - 2) Seksi Administrasi Penyidikan
 - 3) Seksi Bimbingan Penagihan
- e. Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat, terdiri dari:
 - 1) Seksi Bimbingan Penyuluhan
 - 2) Seksi Bimbingan Pelayanan

3) Seksi Hubungan Masyarakat

f. Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding, terdiri dari :

- 1) Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding I
- 2) Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding II
- 3) Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding III
- 4) Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding IV



Sumber : Kanwil DJP Jateng II

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Kanwil DJP Jateng II

7. Deskripsi Jabatan

a. Kepala Kantor Wilayah

Ikhtisar Jabatan: Melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, analisis, evaluasi, penjabaran kebijakan serta pelaksanaan tugas di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Kepala Bagian Umum

Ikhtisar Jabatan: Menjamin pelaksanaan urusan kepegawaian, keuangan, rumah tangga, dan tata usaha serta bantuan hukum untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas Kantor Wilayah berdasarkan ketentuan yang berlaku.

1) Kepala Subbagian Kepegawaian

Ikhtisar Jabatan: Memastikan penyelenggaraan urusan kepegawaian dan pemantauan kode etik, serta administrasi Jabatan Fungsional Kantor Wilayah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2) Kepala Subbagian Keuangan

Ikhtisar Jabatan: Memastikan pelaksanaan urusan keuangan Kantor Wilayah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3) Kepala Subbagian Bantuan Hukum dan Pelaporan.

Ikhtisar Jabatan: Memastikan urusan penyiapan bahan dan administrasi bantuan hukum atas kasus yang diproses pada Peradilan Umum dan Tata Usaha Negara, penyusunan laporan, penyiapan bahan penyusunan rencana strategik, dan laporan akuntabilitas sesuai ketentuan yang berlaku.

4) Kepala Subbagian Tata Usaha dan Rumah Tangga

Ikhtisar Jabatan: Memastikan pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, dan perlengkapan di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Kepala Bidang Dukungan Teknis dan Konsultasi

Ikhtisar Jabatan: Mengarahkan pelaksanaan pemberian dukungan teknis komputer, bimbingan konsultasi, bimbingan penggalan potensi perpajakan, pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data serta penyajian informasi perpajakan.

1) Kepala Seksi Dukungan Teknis Komputer

Ikhtisar Jabatan: Memastikan pemberian dukungan teknis operasional komputer, pemeliharaan dan perbaikan jaringan komputer, program aplikasi, basis data, pembuatan *back-up* data, serta pemantauan, pemeliharaan dan perbaikan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing*.

2) Kepala Seksi Bimbingan Konsultasi

Ikhtisar Jabatan: Memastikan pelaksanaan bimbingan teknis konsultasi dan teknis intensifikasi, serta bimbingan dan pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis pemenuhan kewajiban perpajakan.

3) Kepala Seksi Data dan Potensi

Ikhtisar Jabatan: Memastikan pengumpulan, pencarian, penerimaan, pengolahan data dan atau alat keterangan, penyajian informasi, melakukan pengawasan terhadap pemanfaatan data dan atau alat keterangan, melakukan bimbingan intensifikasi Wajib Pajak serta

melakukan pemantauan, penelaahan, penatausahaan, dan rekonsiliasi penerimaan perpajakan.

d. Kepala Bidang Kerjasama, Ekstensifikasi, dan Penilaian

Ikhtisar Jabatan: Mengarahkan penyiapan dan urusan kerjasama perpajakan, melaksanakan bimbingan ekstensifikasi, pendataan, dan penilaian, serta bimbingan dan pemantauan pengenalan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1) Kepala Seksi Bimbingan Kerjasama Perpajakan

Ikhtisar Jabatan: Menyusun pelaksanaan bimbingan dan penyiapan kerjasama di bidang perpajakan termasuk melakukan koordinasi dengan Pemerintah Daerah dan instansi terkait lainnya, serta mengumpulkan dan menyalurkan data perpajakan hasil kerjasama dengan pihak lain.

2) Kepala Seksi Bimbingan Ekstensifikasi Perpajakan

Ikhtisar Jabatan: Menyusun pelaksanaan bimbingan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.

3) Kepala Seksi Bimbingan Pendataan dan Penilaian

Ikhtisar Jabatan: Mewujudkan pelaksanaan bimbingan pendataan dan penilaian termasuk proses klasifikasi nilai jual objek pajak serta menjaga keseimbangan klasifikasi nilai jual objek pajak antar wilayah.

4) Kepala Seksi Bimbingan Pengenaan

Ikhtisar Jabatan: Menyusun pelaksanaan bimbingan dan pemantauan pengenaan PBB dan BPHTB sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Kepala Bidang Pemeriksaan, Penyidikan, dan Penagihan Pajak

Ikhtisar Jabatan: Mengelola bimbingan teknis pemeriksaan dan penagihan pajak, pemantauan pemeriksaan dan penagihan pajak, penelaahan hasil pelaksanaan pekerjaan pejabat fungsional pemeriksa pajak (*peer review*), bantuan penagihan, serta pelaksanaan administrasi penyidikan termasuk pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana di bidang perpajakan.

1) Kepala Seksi Bimbingan Pemeriksaan

Ikhtisar Jabatan: Melaksanakan bimbingan teknis dan administrasi pemeriksaan, pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis pemeriksaan, penelaahan hasil pelaksanaan pekerjaan pejabat fungsional Pemeriksa Pajak dan administrasi angka kredit Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak.

2) Kepala Seksi Administrasi Penyidikan

Ikhtisar Jabatan: Melaksanakan urusan administrasi penyidikan termasuk pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana di bidang perpajakan, serta pemantauan hasil pelaksanaan pemeriksaan bukti permulaan dan penyidikan.

3) Kepala Seksi Bimbingan Penagihan

Ikhtisar Jabatan: Melaksanakan bimbingan teknis dan administrasi penagihan, pemantauan pelaksanaan kebijakan teknis penagihan pajak, serta bantuan pelaksanaan penagihan.

f. Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat

Ikhtisar Jabatan: Mengarahkan pelaksanaan bimbingan dan pemantauan penyuluhan dan pelayanan perpajakan, pelaksanaan urusan Hubungan Masyarakat, serta pelaksanaan penyuluhan dan pelayanan perpajakan yang menjadi tanggung jawab Kantor Wilayah.

1) Kepala Seksi Bimbingan Penyuluhan

Ikhtisar Jabatan: Mengelola bimbingan dan bantuan penyuluhan, pemeliharaan dan pemutakhiran *website* serta pemutakhiran panduan informasi perpajakan.

2) Kepala Seksi Bimbingan Pelayanan

Ikhtisar Jabatan: Mengelola pemberian bimbingan pelayanan perpajakan, evaluasi atas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak, urusan penyeragaman penafsiran ketentuan perpajakan, pengelolaan pengaduan wajib pajak mengenai pelayanan perpajakan, serta melaksanakan tugas pelayanan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

3) Kepala Seksi Hubungan Masyarakat

Ikhtisar Jabatan: Mengelola urusan Hubungan Masyarakat meliputi penyampaian informasi, peningkatan citra, pengoperasian dan

pemeliharaan layanan interaktif (*call center*), serta urusan kerjasama perpajakan.

g. Kepala Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding

Ikhtisar Jabatan: Mengarahkan pelaksanaan bimbingan dan urusan penyelesaian keberatan, pembetulan Ketetapan Pajak, pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pengurangan sanksi administrasi, proses banding, proses gugatan, dan Peninjauan Kembali.

1) Kepala Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding I

Ikhtisar Jabatan: Memastikan terlaksananya bimbingan dan urusan penyelesaian keberatan, pembetulan Ketetapan Pajak, pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, pengurangan sanksi administrasi, proses banding, dan proses gugatan, serta Peninjauan Kembali Wajib Pajak sektor industri sesuai ketentuan yang berlaku.

2) Kepala Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding II

Ikhtisar Jabatan: Memastikan terlaksananya bimbingan dan urusan penyelesaian keberatan, pembetulan Ketetapan Pajak, pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, pengurangan sanksi administrasi, proses banding, dan proses gugatan, serta Peninjauan Kembali Wajib Pajak sektor perdagangan sesuai ketentuan yang berlaku.

3) Kepala Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding III

Ikhtisar Jabatan: Memastikan terlaksananya bimbingan dan urusan penyelesaian keberatan, pembetulan Ketetapan Pajak, pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, pengurangan sanksi administrasi, proses banding, dan proses gugatan, serta Peninjauan Kembali Wajib Pajak sektor Jasa sesuai ketentuan yang berlaku.

4) Kepala Seksi Pengurangan, Keberatan, dan Banding IV

Ikhtisar Jabatan: Melaksanakan pemberian bimbingan dan urusan penyelesaian keberatan, pembetulan Ketetapan Pajak, pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar, pengurangan sanksi administrasi, proses banding, dan proses gugatan, serta Peninjauan Kembali Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

B. Laporan Magang Kerja

1. Lokasi dan Penempatan

Kegiatan magang kerja dilaksanakan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II yang berlokasi di Jalan MT. Haryono No. 5, Manahan, Surakarta, Jawa Tengah. Bidang yang penulis tempati selama 2 bulan di Kanwil DJP Jateng II ada dua bidang. Bulan Februari penulis ditempatkan pada Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat (P2 Humas) kemudian pada Bulan Maret penulis ditempatkan pada Bidang Pengurangan, Keberatan, dan Banding (PKB).

2. Aktivitas dan Jadwal

Secara garis besar banyak sekali aktivitas yang dilakukan selama magang di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II. Penulis benar-benar diajari mengerjakan berbagai pekerjaan sesuai dengan apa yang dilakukan karyawan Kanwil DJP Jateng II yang telah disesuaikan dengan tujuan penulis magang di kantor tersebut, kemudian mendapat arahan dari pembimbing instansi mitra berkaitan lokasi penempatan.

Kegiatan Magang dimulai sejak tanggal 1 Februari 2010 - 31 Maret 2010 dan telah ditetapkan untuk jadwal masuk sesuai dengan hari kerja yang berlaku di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II, yaitu setiap hari senin sampai dengan hari jumat dari pukul 07.30 s.d 17.00 WIB. Pihak Kanwil DJP Jateng II memberikan izin untuk mahasiswa yang masih menempuh kuliah pada saat jam kerja, dengan syarat meminta izin terlebih dahulu dari bidang masing-masing. Untuk lebih jelasnya, aktivitas magang di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II di surakarta disajikan dalam tabel 3.2.

Tabel 3.1
Aktivitas Kegiatan Magang Kerja

No.	Bidang/ Divisi	Uraian Pekerjaan
1	Bidang P2 Humas	<p>a. Memperkenalkan diri kepada pimpinan dan pegawai P2 Humas sebagai mahasiswa magang di Kanwil DJP Jateng II.</p> <p>b. menerima telephone dari wajib pajak atau satker, mengantarkan surat-surat ke semua bidang, mengarsipkan surat-surat masuk dan keluar, dan tugas-tugas lainnya.</p> <p>c. Mencari dan mengumpulkan data-data Kanwil DJP Jateng II dari staf seksi Humas yang digunakan untuk menyusun laporan ini, seperti profil Kanwil DJP Jateng II, bidang-bidang yang terdapat di Kanwil DJP Jateng II, deskripsi-deskripsi pekerjaan Kanwil DJP Jateng II, dsb.</p>
2	Bidang PKB	<p>a. Memperkenalkan diri kepada pimpinan dan pegawai PKB sebagai mahasiswa magang di Kanwil DJP Jateng II.</p> <p>b. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh staf PKB seperti, membantu menerima berkas dari KPP yang berisi kertas kerja pemeriksaan, membantu menatausahakan arsip yang berasal dari dokumen masuk maupun arsip dari dokumen luar, membantu mengarsipkan berkas-berkas agar tertata dengan baik, dsb.</p>

C. Pembahasan Masalah

1. Peranan Kanwil DJP Jateng II dalam Meningkatkan Kinerja Satuan Kerja.

Direktorat Jenderal Pajak memiliki unit vertikal sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009, yang terdiri dari:

- a. Kantor Wilayah (Kanwil), berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pajak. DJP memiliki 31 Kanwil yang terdiri dari Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, Kanwil DJP Jakarta Khusus, dan 29 Kanwil yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.
- b. Kantor Pelayanan Pajak (KPP), berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. DJP memiliki 330 KPP yang terdiri dari 3 KPP Wajib Pajak Besar yang melayani Wajib Pajak Besar Nasional, 9 KPP Khusus yang melayani Wajib Pajak Besar Asing, 19 KPP Madya yang melayani Wajib Pajak Besar Nasional, dan 299 KPP Pratama yang melayani Wajib Pajak lokasi.
- c. Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama. KP2KP dibentuk untuk melayani daerah-daerah terpencil yang tidak terjangkau oleh Kantor Pelayanan Pajak. Saat ini DJP memiliki 207 KP2KP.

- d. Kelompok Jabatan Fungsional, mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan jabatan fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Direktorat Jenderal Pajak juga memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang pengolahan data dan dokumen perpajakan, yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada DJP yaitu Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan, sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.01/2007 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan.

Satuan Kerja yang dimiliki Kanwil DJP Jateng II, yaitu:

Tabel 3.2
Satuan Kerja Kanwil DJP Jateng II

No	Kode Kantor	Unit Kerja
1	521	KPP Pratama Purwokerto
2	522	KPP Pratama Cilacap
3	523	KPP Pratama Kebumen
4	524	KPP Pratama Magelang
5	525	KPP Pratama Klaten
6	526	KPP Pratama Surakarta
7	527	KPP Pratama Boyolali
8	528	KPP Pratama Karanganyar
9	529	KPP Pratama Purbalingga
10	531	KPP Pratama Purworejo
11	532	KPP Pratama sukoharjo
12	533	KPP Pratama Temanggung
13	-	KP2KP Banjarnegara
14	-	KP2KP Wonosobo
15	-	KP2KP Sragen
16	-	KP2KP Wonogiri
17	-	KP2KP Muntilan
18	-	KP2KP Majenang

Sumber: Kanwil DJP Jateng II

Berdasarkan tabel 3.2 Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II memiliki Satuan Kerja KPP dan KP2KP begitu banyak yang merupakan instansi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah. Sedangkan, Kantor Wilayah merupakan instansi yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II mempunyai peran yang cukup besar dalam meningkatkan kinerja Satuan Kerja yang terdiri dari KPP Pratama dan KP2KP yang berada di wilayah Jawa Tengah bagian selatan. Kanwil DJP Jateng II memiliki tugas pokok untuk meningkatkan kinerja Satkernya terutama di bidang perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Peranan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II dalam meningkatkan kinerja Satuan Kerja yaitu:

a. Mengkoordinasi Satuan Kerja

Kanwil DJP Jateng II melakukan koordinasi bersama Satuan Kerja, seperti mengadakan Rapat Koordinasi Rencana Penerimaan Pajak di setiap Satuan Kerja dan RAKORDA (Rapat Koordinasi Daerah) mengenai Layanan Unggulan Dirjen Pajak yang diharapkan dapat meningkat penerimaan pajak.

b. Mengawasi Satuan Kerja

Peranan Kanwil DJP Jateng II dalam melakukan pengawasan terhadap Satuan Kerja yaitu mengawasi kinerja Satuan Kerja dalam pelaksanaan rencana kerja yang telah ditetapkan. Dengan memonitoring

atas pelaksanaan program kerja yang dilakukan per triwulan dimana setiap Satuan Kerja melaporkan perkembangan pelaksanaan kerja.

c. Mengevaluasi Satuan Kerja

Setelah pelaksanaan rencana kerja, Kanwil DJP Jateng II melakukan evaluasi terhadap kinerja Satuan Kerja dengan cara mengadakan rapat pembinaan setiap bulan untuk membahas hasil pelaksanaan rencana kerja sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

Besarnya peranan Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satkernya dapat dilihat dari Tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3
Rencana Realisasi Penerimaan Pajak
Tiap KPP Pratama Kanwil DJP Jateng II
Periode 2007-2009
(Dalam Jutaan Rupiah)

No.	KPP Pratama	2007		2008		2009	
		Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi	Rencana	Realisasi
1	Cilacap	-	388.411	503.929	577.711	700.122	701.960
2	Karanganyar	-	262.398	308.641	349.719	401.550	412.072
3	Magelang	-	222.391	247.236	276.001	290.675	292.468
4	Boyolali	-	93.200	106.055	115.357	133.778	144.278
5	Sukoharjo	-	263.417	334.286	353.042	393.298	405.695
6	Temanggung	-	131.780	156.546	163.835	190.786	191.618
7	Purbalingga	-	172.567	229.733	239.293	260.875	261.932
8	Klaten	-	134.920	164.755	169.360	180.120	180.710
9	Purworejo	-	73.827	96.954	97.247	101.760	103.509
10	Surakarta	-	478.370	591.083	578.567	620.928	621.744
11	Purwokerto	-	238.690	309.029	301.878	315.709	337.691
12	Kebumen	-	98.492	122.819	116.538	133.438	132.612
Total		-	2.558.462	3.171.065	3.338.546	3.693.039	3.786.289

Sumber: *Kanwil DJP Jateng II*

Berdasarkan tabel 3.3 di atas dapat disimpulkan bahwa peranan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah II dalam

meningkatkan kinerja Satuan Kerjanya cukup besar pengaruhnya. Hal ini dikarenakan dari tahun ke tahun jumlah realisasi penerimaan pajak Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah II selalu lebih besar dari rencana penerimaan yang telah ditetapkan. Pada tahun 2007 tidak ada rencana penerimaan yang ditetapkan karena tahun ini adalah tahun awal berdirinya Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah II, sedangkan realisasi penerimaan pajak di tahun 2007 yang berhasil diperoleh yaitu sebesar 2.558.462 juta rupiah. Pada tahun 2008 rencana penerimaan yang ditetapkan sebesar 3.171.065 juta rupiah, sedangkan realisasinya sebesar 3.338.546 juta rupiah. Pada tahun 2009 rencana penerimaan yang ditetapkan sebesar 3.693.039 juta rupiah, sedangkan realisasinya sebesar 3.786.289 juta rupiah.

Indikator keberhasilan Kanwil DJP Jateng II dalam melaksanakan perannya meningkatkan kinerja Satkernya dapat dilihat dari indikator penerimaan pajak yang diterima oleh Satuan Kerja. Indikator penerimaan pajak yang diterima Satuan Kerja dapat diukur dengan membandingkan antara realisasi penerimaan dengan rencana penerimaannya, yang dapat dinyatakan dengan rumus:

$$\text{Indikator Kinerja} = \frac{\text{Realisasi}}{\text{Rencana}} \times 100\%$$

Perhitungan:

$$\text{Tahun 2008} = \frac{3.338.546}{3.171.065} \times 100\% = 105,28\%$$

$$\text{Tahun 2009} = \frac{3.786.289}{3.693.039} \times 100\% = 102,53\%$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa Kanwil DJP Jateng II sudah cukup berhasil dalam melaksanakan perannya meningkatkan kinerja Satkernya. Hal ini dikarenakan penerimaan pajak yang di terima Satker selalu melebihi rencana penerimaan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja penerimaan pajak pada tahun 2008 sebesar 105,28% dan pada tahun 2009 sebesar 102,53%.

2. Kendala-Kendala yang Dihadapi Kanwil DJP Jateng II dalam Meningkatkan Kinerja Satuan Kerja, antara lain:

- a. Kualitas pelayanan perpajakan yang masih belum optimal secara merata disetiap Satuan Kerja Kanwil DJP Jateng II. Misalnya Pelayanan Penyelesaian Permohonan Pendaftaran NPWP yang seharusnya bisa selesai dalam 1 hari kerja sejak permohonan diterima lengkap, namun dalam pelaksanaannya Satuan Kerja Kanwil DJP Jateng II terkadang memerlukan waktu lebih dari 1 hari kerja.
- b. Kurang disiplinnya Satker dalam melaporkan tugasnya kepada Kanwil DJP Jateng II, seperti keterlambatan Satuan Kerja dalam memberikan laporan pertanggung jawaban kepada Kanwil DJP Jateng II.
- c. Belum optimalnya pemanfaatan sarana teknologi informasi untuk mendukung pelayanan disetiap Satuan Kerja. Hal ini disebabkan adanya sebagian Satker yang kurang paham cara menggunakan sarana teknologi informasi yang tersedia. Contohnya, pelaporan SPT saat ini lebih canggih dengan menggunakan e-SPT dan e-Filling, tetapi kebanyakan Satker lebih memilih menggunakan cara manual.

3. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Kendala-Kendala yang Dihadapi Kanwil DJP Jateng II dalam Meningkatkan Kinerja Satuan Kerja.

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan dengan memberikan bimbingan yang intensif kepada petugas teknis maupun di lapangan, seperti pengadaan Rapat Pembinaan tiap bulan.
- b. Meningkatkan kedisiplinan Satker dalam melaporkan tugasnya kepada Kanwil DJP Jateng II dengan mempertegas sanksi terhadap Satker yang kurang disiplin, seperti pengenaan sanksi administrasi, dan pemberian batas waktu pelaporan tugas ke Kanwil DJP Jateng II agar dalam pelaksanaannya pelaporan Satker tidak mengalami keterlambatan.
- c. Memaksimalkan sarana teknologi informasi yang telah dimiliki untuk mendukung pelayanan disetiap Satuan Kerja dengan mengelola sistem teknologi informasi yang telah ada.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II di Surakarta mengenai peranan Kanwil DJP Jawa Tengah II dalam meningkatkan kinerja Satuan Kerja, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peranan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II di daerah Surakarta dalam meningkatkan kinerja satuan kerja antara lain: mengkoordinasi satuan kerja, mengawasi Satuan Kerja dalam pelaksanaan rencana kerja yang telah ditetapkan, dan mengevaluasi satuan kerja dengan membahas hasil pelaksanaan rencana kerja. Besarnya peranan Kanwil DJP Jateng II dapat dilihat dari Laporan Realisasi Penerimaan Tiap KPP Pratama Kanwil DJP Jateng II. Dari laporan tersebut dapat diketahui bahwa jumlah penerimaan secara keseluruhan mengalami peningkatan, yaitu pada tahun 2007 sebesar 2.558.462 juta rupiah, tahun 2008 sebesar 3.338.546 juta rupiah, dan tahun 2009 sebesar 3.786.289 juta rupiah.
2. Kendala-kendala yang dihadapi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Tengah II di daerah Surakarta antara lain kurang optimalnya kualitas pelayanan perpajakan, kurang disiplinnya Satker dalam melaporkan tugasnya kepada Kanwil DJP Jateng II, dan minimnya pemanfaatan sarana teknologi informasi.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan Kinerja Satuan Kerja yaitu memberikan bimbingan yang intensif, mempertegas sanksi terhadap Satker yang kurang disiplin, lalai dan menyalahgunakan wewenang dalam melaksanakan tugas, serta memaksimalkan sarana teknologi informasi dengan mengelola sistem teknologi informasi.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan yang menjelaskan tentang kendala yang dihadapi Kanwil DJP Jateng II dalam meningkatkan kinerja Satuan Kerja yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja Satuan Kerja Kanwil DJP Jateng II dalam pelaksanaan tugasnya yaitu memberikan bimbingan dan penyuluhan yang intensif, melakukan pengendalian intern kepada Satuan Kerja, mengoptimalkan pengawasan dan penegakan hukum, mempertegas sanksi terhadap Satker yang kurang disiplin, serta pemberian batas waktu guna meningkatkan kedisiplinan Satker dalam melaporkan tugasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Direktorat Jenderal Pajak. 2009. *Buku Panduan Hak dan Kewajiban*. Jakarta.
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja>, 1 Agustus 2010, 21.17
- <http://iswank.multiply.com/journal/item>, 13 Juni 2010, 20.24
- <http://www.ortax.org/ortax>, 15 Juni 2010, 21.14
- <http://www.reform.depkeu.go.id>, 13 Juni 2010, 20.36
- Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah II. 2008. *Laporan Tahunan*. Surakarta.
- Mangkunegara, A.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardiasmo. 2008. *Perpajakan Edisi Revisi 2008*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remadja Rosda.
- Prastowo, Yustinus. 2009. *Panduan Lengkap Pajak*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 tahun 2008 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang.
- Soekanto, Soerjono. 2003. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Waluyo. 2007. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.